

## ABSTRAK

Dengan potensi jumlah penduduk Muslim di Indonesia yang tinggi dan menjadi peluang serta tantangan untuk mengembangkan industri perbankan syariah. Pengembangan perbankan syariah dapat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. BCA Syariah berupaya dengan optimal untuk memanfaatkan momentum pertumbuhan ekonomi dengan percepatan digitalisasi. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti *e-service quality*, *e-trust*, harga, dan risiko.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan *purposive sampling* dengan mengambil sampel 100 responden/nasabah yang menggunakan *mobile banking* BCA Syariah. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner melalui *platform google form* dan dianalisis menggunakan IBM SPSS *Statistics* 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality*, dan *E-Trust* berpengaruh positif signifikan sedangkan Harga dan Risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap *Satisfaction* nasabah BCA Syariah *mobile*. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa 42,7% variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dan sisanya 57,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

***Keywords: E-Service Quality, E-Trust, Harga, Risiko, BCA Syariah Mobile, Satisfaction.***